



**HUBUNGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN INOVASI
LAYANAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI “ALPUKAT
BETAWI” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

RIZKA MAHARANI PRAMA

14020221140074

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Rizka Maharani Prama
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140074
3. Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi/16 Maret 2003
4. Jurusan/Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : JL. Swadaya Raya No.12A RT6/RW7 Duren Sawit Jakarta Timur

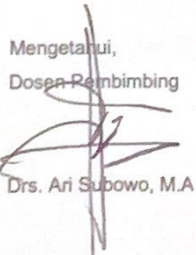
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan
Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi ALPUKAT Betawi Di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji
kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran
serta tanggung jawab.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

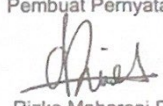

Drs. Ari Subowo, M.A.

Ketua Program Studi


Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si

Semarang, 22 Januari 2025

Pembuat Pernyataan,


Rizka Maharani Prama

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi 'Alpukat Betawi' Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur**

Nama Penyusun : Rizka Maharani Prama

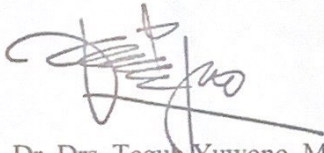
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, Februari 2025

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol
NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt. Ph.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Ari Subowo, M.A



Dosen Penguji Skripsi:

1. Dra. Nina Widowati, M.Si.
2. Prof. Dr. Dra., Hartuti Purnaweni, MPA




MOTTO

“Urip Iku Urup”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi ‘Alpukat Betawi’ Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur” untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Saya menyadari dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan secara teknis. Maka dari itu, penulis terbuka untuk kritik dan saran dari semua pihak untuk penyempurnaan penulisan ini.

1. Ketua Program Studi Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang.
2. Kepada Bapak Drs. Ari Subowo, MA selaku dosen pembimbing penulis yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan ilmu serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dosen-dosen Program Studi Administrasi Publik K. Rembang yang senantiasa telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Kepada Ibu Satiti selaku ibu penulis yang selalu mendoakan penulis dengan tulus dan tiada henti, memberikan motivasi, dan dukungan baik secara materi

maupun non materi. Terima kasih banyak telah berdiri di kaki sendiri dan bertahan sejauh ini. Ku beruntung jadi anakmu. Hidup lebih lama lagi

5. Kepada alm. Mara Indrarto selaku bapak penulis yang telah meninggal dunia sejak tahun 2007. Terima Kasih telah menjadi motivasi penulis selama hidup. Semoga beliau selalu bangga dengan penulis. Penulis harap bapak melihat saya dan senantiasa mendoakan saya dari kejauhan. Yang penulis harapkan kau ada dalam abadi.
6. Kepada Rizki Eka Prama selaku kakak penulis yang menyebarkan tetapi memberikan saya arahan, motivasi, dan materi.
7. Kepada Kia, Nanda, Arin, Tiara, Cecil, Afri, Oca, Oda, Ido, Didi, dan Reza selaku orang-orang seperjuangan yang berjasa bagi penulis karena telah menjadi wadah penulis dalam bertumpu dan menjadi tangan untuk menolong saya baik suka maupun duka dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Sheren, Yuwan, Sena, Natasya, dan Cella selaku orang-orang yang telah menjadi motivasi, pendengar keluh kesah, memberikan penguatan fisik dan mental, serta menjadi rumah bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada alm. Kevin, Seizha, Daffa, Angga, Devara, dan Rezki selaku teman-teman SMP penulis yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, hiburan serta pendengar keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada El, Iis, Gita, dan Dena selaku teman-teman magang di XL Axiata terima kasih telah memberikan motivasi dan semangat yang membara untuk secepatnya menjadi sarjana.

11. Kepada Kresna Setia Laksana terima kasih telah kebersamaian penulis dalam membantu penulis dimanapun dan kapan pun, selalu memberikanku semangat, motivasi, dorongan yang tiada hentinya, dan menemani selama pembuatan skripsi. Terima kasih telah menjadi tempat penulis berkeluh kesah. Semoga kita bertahan lama.
12. Kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian skripsi penulis dan telah membantu penulis dalam mencari informasi yang penulis butuhkan.
13. Kepada seluruh responden penulis bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian penulis demi menyelesaikan skripsi saya.
14. Dan yang terakhir kepada diri penulis, Rizka Maharani Prama yang terima kasih pada jiwa yang tak pernah menyerah, pada semangat yang selalu membara, dan pada hati yang tak pernah lelah berjuang.

Demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Publik. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

ABSTRAK

Penelitian ini membahas hubungan antara kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan inovasi layanan terhadap kualitas pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dokumen, namun dalam implementasinya menghadapi sejumlah kendala, seperti masalah teknis, kurangnya integrasi sistem, serta keterbatasan kompetensi petugas. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM dan inovasi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, meskipun perbaikan pada sistem aplikasi dan pelatihan petugas tetap diperlukan untuk mencapai optimalisasi pelayanan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Kata Kunci : Kompetensi SDM, Inovasi Layanan, Kualitas Pelayanan, Alpukat Betawi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This research examines the relationship between human resource (HR) competencies and service innovation on the quality of public service in issuing population documents through the Alpukat Betawi application at the Population and Civil Registration Office of East Jakarta City. The application aims to improve the efficiency of document services, but its implementation faces several challenges, such as technical issues, lack of system integration, and limited staff competencies. A quantitative research method was used to analyze the relationship between variables and their impact on service quality. The results show that HR competencies and service innovation have a significant influence on service quality, although improvements in the application system and staff training are still needed to achieve optimal service. This research is expected to contribute to the development of technology-based public service innovation.

Keywords: HR competencies, service innovation, service quality, Alpukat Betawi, public service

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta tidak lupa penulis junjungkan shalawat dan salam kepada Nabi Kita Rasulullah Muhammad SAW. Atas rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi ‘Alpukat Betawi’ Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur”. Dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini, penulis menerima banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah dengan tulus memberikannya. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, sembari memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. A.P. Dra. Ir Yuniningsih, M.Si., selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si., Ketua Program Studi SI Administrasi Publik PSDKU Rembang.
4. Drs. Ari Subowo, M.A., selaku dosen pembimbing penulis yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Dra., Hartuti Purnaweni, MPA., selaku dosen wali penulis yang

sudah membantu dalam keberlangsungan perkuliahan.

6. Dra. Nina Widowati, M.Si., selaku dosen penguji saya yang telah memberi masukan pada penulisan saya
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur selaku Instansi yang diteliti. Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada layanan penerbitan dokumen melalui Aplikasi Alpukat Betawi.

Penulis meminta kepada Allah SWT agar segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan yang setimpal dari-Nya. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan yang lebih atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga menyadari pentingnya saran dan masukan yang bersifat konstruktif, sehingga senantiasa diharapkan untuk perbaikan dan pembelajaran di masa mendatang.

Semarang, 5 Februari 2025



Rizka Maharani Prama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penulisan.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis	14
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	14
1.5 Kajian Teori	16
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	16
1.5.2 Landasan Teori	24
1.5.2.1 Administrasi Publik.....	24
1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik	25
1.5.2.3 Manajemen Publik	30
1.5.2.4 Good Governance.....	36
1.5.2.5 E-Government.....	39

1.5.2.6 Pelayanan Publik	40
1.5.2.7 Kualitas Pelayanan Publik	43
1.5.2.8 Kompetensi Sumber Daya Manusia	46
1.5.2.9 Inovasi Pelayanan	51
1.5.3 Kerangka Konseptual	55
.6 Hipotesis	56
1.6.1 Hipotesis Minor	56
1.6.2 Hipotesis Mayor	57
.7 Definisi Konsep	57
1.7.1 Kualitas Pelayanan	57
1.7.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia	57
1.7.3 Inovasi Layanan Aplikasi Alpukat Betawi	58
.8 Definisi Operasional	58
1.8.1 Kualitas Pelayanan	59
1.8.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia	59
1.8.3 Inovasi Aplikasi ALPUKAT BETAWI	60
.9 Metode Penelitian	61
1.9.1 Tipe Penelitian	61
1.9.2 Populasi dan Sampel	61
1.9.2.1 Populasi	61
1.9.2.2 Sampel	62
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel	63
1.9.4 Jenis Sumber Data	65
1.9.4.1 Jenis Data	65
1.9.4.2 Sumber Data	65
1.9.5 Skala Pengukuran	66
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	67
1.9.7 Teknik Analisis Data	67
1.9.7.1 Uji Instrumen Penelitian	67

1.9.7.2.2 Uji Validitas.....	68
1.9.7.2.3 Uji Reliabilitas.....	69
1.9.7.2 Uji Hipotesis	70
1.9.7.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
1.9.7.2.4 Analisis Uji Korelasi Kendall Tau.....	71
1.9.7.2.5 Analisis Uji Konkordansi Kendall.....	73
BAB II GAMBARAN UMUM.....	75
2.1 Gambaran Umum Kota Jakarta Timur	75
2.1.1 Sejarah Kota Jakarta Timur	75
2.1.2 Gambaran Geografis Wilayah	76
2.1.3 Gambaran Kependudukan Kota Jakarta Timur	77
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.....	79
2.2.1 Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur	79
2.2.2 Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.....	80
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.....	81
2.2.4 Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.....	84
2.2.5 Struktur Organisasi.....	86
2.3 Gambaran Umum Aplikasi Alpukat Betawi.....	86
2.3.1 Aplikasi Alpukat Betawi	86
2.3.2 Layanan Alpukat Betawi	87
2.3.3 Registrasi Akun Alpukat Betawi	89
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	91
3.1 Gambaran Umum Responden.....	91
3.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	91

3.1.2 Responden Menurut Usia	92
3.1.3 Responden Menurut Domisili Kecamatan.....	93
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	94
3.2.1 Uji Validitas.....	94
3.2.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	94
3.2.1.2 Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM (X1).....	95
3.2.1.3 Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan (X2)	95
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	96
3.2.2.1 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)	96
3.2.2.2 Uji Reliabilitas Kompetensi SDM (X1).....	96
3.2.2.3 Uji Reliabilitas Inovasi Layanan (X2)	97
3.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	97
3.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	98
3.3.1.1 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	105
3.3.2 Variabel Kompetensi SDM	107
3.3.2.1 Rekapitulasi Variabel Kompetensi SDM (X1)	114
3.3.3 Variabel Inovasi Layanan.....	115
3.3.3.1 Rekapitulasi Variabel Inovasi Layanan (X2).....	120
3.4 Uji Ketetapan Model.....	122
3.4.1 Hubungan Kompetensi SDM Dengan Kualitas Pelayanan	122
3.4.1.1 Hasil Pengujian Hubungan Kompetensi SDM Dengan Kualitas Pelayanan	126
3.4.2 Hubungan Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan.....	128
3.4.2.1 Hasil Pengujian Hubungan Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan.	132
3.4.3 Hubungan Kompetensi SDM dan Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	132
3.4.3.1 Hasil Pengujian Hubungan Kompetensi SDM dan Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan.....	135

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	136
4.1 Kesimpulan	136
4.2 Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Berdasarkan Kota.....	9
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 1. 3 Jumlah Pemohon Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dukcapil Jakarta Timur.....	62
Tabel 1. 4 Skala Likert.....	66
Tabel 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	92
Tabel 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan Domisili	93
Tabel 3. 4 Data Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	94
Tabel 3. 5 Data Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM.....	95
Tabel 3. 6 Data Uji Validitas Inovasi Layanan.....	95
Tabel 3. 7 Data Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel 3. 8 Data Uji Reliabilitas Kompetensi SDM.....	96
Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas Inovasi Layanan.....	97
Tabel 3. 10 Tingkat Kehandalan	98
Tabel 3. 11 Ketanggapan	99
Tabel 3. 12 Jaminan	101
Tabel 3. 13 Empati	102
Tabel 3. 14 Bukti Fisik.....	104
Tabel 3. 15 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	105
Tabel 3. 16 Pemahaman.....	107
Tabel 3. 17 Pengetahuan	108
Tabel 3. 18 Nilai	109
Tabel 3. 19 Sikap	111
Tabel 3. 20 Minat.....	112
Tabel 3. 21 Tingkat Pengetahuan Aparatur	113
Tabel 3. 22 Rekapitulasi Variabel Kompetensi SDM.....	114
Tabel 3. 23 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	115
Tabel 3. 24 Kemungkinan Coba	116
Tabel 3. 25 Kesesuaian	117
Tabel 3. 26 Tingkat Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat	118
Tabel 3. 27 Keefektifan Inovasi.....	119
Tabel 3. 28 Rekapitulasi Inovasi Layanan	120
Tabel 3. 29 Tabulasi Silang Variabel Kompetensi SDM Dengan Kualitas Pelayanan.....	122
Tabel 3. 30 Uji Korelasi Variabel Kompetensi SDM Dengan Kualitas Pelayanan.....	124
Tabel 3. 31 Tabulasi Silang Variabel Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan.....	127
Tabel 3. 32 Uji Korelasi Variabel Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan.....	129
Tabel 3. 33 Uji Determinasi.....	132
Tabel 3. 34 Uji Konkordansi Kendall.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kota Jakarta Timur	77
Gambar 2. 2 Kantor Dukcapil Jakarta Timur.....	79
Gambar 2. 3 Lokasi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur	80
Gambar 2. 4 Suasana Dukcapil Kota Jakarta Timur	81
Gambar 2. 5 Bagan Susunan Organisasi Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Adm Jakarta Timur	86
Gambar 2. 6 Logo Alpukat Betawi	87
Gambar 2. 7 Proses Layanan Alpukat Betawi	89
Gambar 2. 8 Cara Registrasi Akun Aplikasi Alpukat Betawi	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan.....	141
Lampiran 2 Permintaan Data ke Instansi.....	143
Lampiran 3 Penyebaran Kuisisioner.....	143